

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
I	1	(1)	①理念，基本方針が明文化され周知が図られている。	c	会社理念がパンフレットやホームページ上でも紹介されており、「miraie事業所理念」として3つの真を掲げています。また、社訓やお客様（利用者）への宣言、10か条の基本方針が掲げられ、以前は周知を図っていましたが、現状としてはできていないということです。再度周知をするとともに継続的な取組をすることを期待します。
I	2	(1)	①事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b	税理士、社会保険労務士、司法書士などの専門職に相談アドバイスを受けることで、事業所を取り巻く環境の変化について分析し対応しています。
I	2	(1)	②経営課題を明確にし，具体的な取り組みを進めている。	b	地域における就労支援A型事業所として継続を求められる一方で、最低賃金の引き上げなどの改正に伴う人件費コストの上昇などの課題について取組をしています。具体的には、内勤だけでなく、外勤作業での契約工場などでの就労による収益の安定化に取組を広げています。これらの課題については法人役員間でも共有がなされており、管理者会議や職員会議でも周知されています。
I	3	(1)	①中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	c	社会に信頼される会社、社会に貢献できる会社を長期ビジョンとして掲げ、現段階では経営の安定化を図るため内勤だけでなく外勤での収益率の向上を当面の目標としています。いつまでにどのレベルまでなどの成果を設定することを期待します。
I	3	(1)	②中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b	年度単位での計画は策定はしていますが十分ではありません。就労支援A型事業所として、他事業所からの依頼に応じていくことを中心に運営しています。安定した業務量とはならないため、現行の作業内容で能力を超えている状態にあることと、増益なくしては賃金保証が難しい状態にもある為、業務内容や作業内容などについても見直しを図っています。
I	3	(2)	①事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ，職員が理解している。	c	現行の事業計画については管理者会議において示されているものであり、周知には至っていません。今後は事業所一体となつての意見の集約や手順を踏んだ事業計画の策定がされることを望みます。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
I	3	(2)	②事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	c	事業の内容については周知されていますが事業計画としての周知には至っていません。今後計画の策定に合わせ利用者への周知や説明の工夫についても考慮され実施されることを望みます。
I	4	(1)	①福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	c	第三者評価受審については今回が初めてですが、事業内容についてのスコアを確認するようになっていました。助成などについてもスコアが参考とされるため、法人内に対策を検討する場が設けられ、今回の第三者評価の受審へとつながっています。継続した受審と評価に基づく改善点の検討と具体的な改善に結びつくような計画の策定へとつながることを望みます。
I	4	(1)	②評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	c	スコア結果については事業所内にも張り出しが行われ職員間でも共有ができています。また、専門職との協議により明らかになった課題などについても改善の取組を始めています。継続的な取組として計画的に実施が出来るような仕組みづくりを望みます。
II	1	(1)	①管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	c	運営規程において、管理者の役割が示されており職員にも周知されています。現行の管理者は、代行者としての位置づけであり早急に管理者の確保が求められています。有事の際の管理者の役割と不在時の権限委任等について明確化することを期待します。
II	1	(1)	②遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	c	業務多忙につき研修などに参加はできていないとのことでした。グループ企業内での研修としてハローワークから講師を招いての研修や社会保険労務士との関係もあることから法令遵守には心掛けている様子は伺えますが、事業所として遵守すべき法令の理解は管理者としても十分な認識を持って取り組むべきものです。研修への積極的な参加を望みます。
II	1	(2)	①福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	c	スコア表により現状についての確認をするようになり、収益の安定化や利用者への賃金の保証をする上でも課題解決をしていく必要があることを認識しています。また管理者会議において現在の職員の声を運営サイドへ伝えることで業務改善へとつながってきました。業務多忙な状態から納期や利用者対応に追われている様子があります。運営サイドからの提案を受け入れ業務量の削減等に取り組むことを期待します。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅱ	1	(2)	②経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	b	運営サイドにおいて分析が行われています。作業環境や有給休暇の取得などについては改善が期待されます。今いる利用者の「ここでいつまでも働きたい」との意向と関係性を優先するあまりに就労支援A型事業所としての一般就労への移行については取り組むことが出来ていない現状があります。作業内容の変更や経営の改善、業務の実効性を高めるための組織内の具体的な体制づくりに参画し実行することを期待します。
Ⅱ	2	(1)	①必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	c	外部の求人社やハローワークなどへの求人を行っています。小規模な事業所であり計画的な採用とはなっていない。会社方針に記載されている内容に基づく人材の採用と育成を計画的に図ることを期待します。
Ⅱ	2	(1)	②総合的な人事管理が行われている。	c	会社方針に記載されている内容に期待する職員像を見ることが出来ますが、人事基準が定まっておらず、総合的な人事管理には至っていません。職員が、自ら将来の姿を描くことができるような仕組みづくりをすることを望みます。
Ⅱ	2	(2)	①職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる。	c	職員の就業状況や意向の把握がされています。有給休暇の取得状況についても把握されていますが、有給休暇の取得については計画年休によるものが含まれており、体調不良時など以外でいつでも自由に取れる状況にはなっていません。福祉人材の確保や定着の観点から、組織の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりの準備段階で、見直しを図っています。改善に期待します。
Ⅱ	2	(3)	①職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	c	期待する職員像は会社方針から読み取ることが出来ますが、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みづくりにまでは至っていません。仕組みづくりから始め、一人ひとりの職員の成長を促すことが出来るようにすることを望みます。
Ⅱ	2	(3)	②職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	c	期待する職員像は会社方針から読み取ることが出来ますが、計画は策定されていません。 教育や研修に関する計画を策定し、人材育成に取り組むことを望みます。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅱ	2	(3)	③職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	c	作業についてのみ注目されたOJTとなっています。企業グループ内での管理者会議においては伝達研修の取組はされていますが、職員の研修までは出来ていません。 研修についての情報提供や一人ひとりの研修参加がされていないため、仕組みづくりをすることを期待します。
Ⅱ	2	(4)	①実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	c	実習生の受入れについての基本姿勢についての明文化を期待します。そのうえで、就労支援A型事業所との雇用契約前の実習や見学、看護学生や特別支援学校の実習や見学などについてもそれぞれ求められる内容が異なることから学校側との打ち合わせや実習要綱に基づく特性に配慮したマニュアルや研修プログラムの策定を期待します。
Ⅱ	3	(1)	①運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	c	ホームページ等の活用により、法人や福祉施設、事業所の理念や基本方針、福祉サービスの内容については確認することが出来ますが、事業計画、事業報告、予算、決算情報については公表されていません。今後第三者評価の実施状況や苦情内容の公表については公表されることを期待します。事業所パンフレットについては現在改変中であり新しくできたものについては地域へ向けて手に取ることが出来るよう配布されることを期待します。
Ⅱ	3	(1)	②公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	c	福祉施設・事業所における事務、経理、取引等に関するルールが明確にされ、職員等に周知しています。税理士、社会保険労務士、司法書士などに相談助言を受けており、会計内容についても定期的な確認がされています。
Ⅱ	4	(1)	①利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	b	社会に信頼される会社、社会に貢献できる会社という企業理念を掲げて活動しています。地域で生活する利用者が就労する場でもある為、地域との関係性を築くために自ら地域へ向けて開いていく活動をしていくことを期待します。
Ⅱ	4	(1)	②ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	c	ボランティアや学校教育への基本姿勢を明文化することを期待します。また、交流にあたってのマニュアルや事前学習のための資料の作成などを通して学校教育やボランティアとの関係構築と体制づくりをすることを期待します。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅱ	4	(2)	①福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	c	関連企業や利用者支援に関する関係機関のリストは確認できました。事務所内の見える場所に常にある為職員の共有もできています。関係機関や団体との連絡会などの場は現在ないとのことですので今後のネットワークづくりに期待します。
Ⅱ	4	(3)	①福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	c	現在は地域への機能還元活動はできていませんが、社会福祉関連事業所としての意義を踏まえ、地域への事業所機能の還元の取組を期待します。
Ⅱ	4	(3)	②地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	c	関係機関・団体との連携にもとづき、数少ない就労支援A型事業所の維持を目標に取り組んでいます。今後は地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動の枠を広げていくことを期待します。
Ⅲ	1	(1)	①利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	c	法人の「会社方針」の中で、「お客様（利用者）への宣言」を明記し、朝礼時に読み上げをして意識付けを行っていましたが、現在は作業に追われてしまい、利用者サービスの視点になっていません。また、以前は会議の中で利用者の尊重や基本的人権についての勉強会を行っていましたが、現在は行われていません。以前の取組を行うことを望みます。
Ⅲ	1	(1)	②利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	c	会社方針の中に利用者のプライバシー保護に配慮することを明記して、仕事をする上で快適な環境を提供するとともに一人ひとりの特性に合わせた対応をしています。プライバシーや権利が守られることを利用者に伝えていますが、今後はプライバシー保護や権利擁護についてのマニュアルを作成し、職員に周知することを望みます。以前は全体会議の中で勉強会を行っていましたが現在は行われていません。「障害者虐待防止の手引き（チェックリスト）」を活用するなどして利用者の権利擁護に対する意識付けの強化を望みます。
Ⅲ	1	(2)	①利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	c	問い合わせや見学などには随時対応しています。現在パンフレットの仕様を見直して、わかりやすく新しい情報媒体として作り直しています。市役所や社会福祉協議会など、多くの人が情報を入手しやすい場所への設置等を期待します。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅲ	1	(2)	②福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	b	重要事項説明書に留意事項等を明記しています。一人ひとりの特性などに合わせ、就労を始める前に丁寧な説明を行っています。説明の仕方などについてはルール化はされていますが文章化されるまでには至っていないので職員誰もが同じように対応ができるよう文書化することを期待します。
Ⅲ	1	(2)	③福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	c	作業の内容等が変更になる場合は、毎月の面談で説明するとともに本人の意向を確認しています。一般就労に移行するなど、事業所での利用が終了した後も、利用者自ら状況を話しに来ることがありサービス管理責任者（サビ管）を中心に相談などに乗っています。利用が終了する際に誰もが相談に来ることができるよう、担当者や窓口を設置しその内容を記載した文書を渡しておくことを期待します。
Ⅲ	1	(3)	①利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	c	利用者会等は設けていませんが、記録をもとに個人面談を行い仕事を行う上での希望や意見を聞いています。作業についてだけでなく、家族関係やプライベートのことなども話し、相談にのることもあります。利用者から出た意見については職員間で話し合いを持ち、改善につなげています。
Ⅲ	1	(4)	①苦情解決の仕組みが確立してお、周知・機能している。	c	重要事項説明書に「要望・苦情等申立窓口」「第三者委員」を明記しています。苦情対応マニュアルが整備され、フローチャート通りに対応するようになっていきます。口頭で思いを伝えられない利用者にも配慮し、文書で意思表示ができるようカードやアンケート等を取り入れることを望みます。
Ⅲ	1	(4)	②利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	c	個人面談や相談等がある場合には作業場ではなく、必ず応接室で行うようにしています。利用者が相談や意見が述べやすい環境を整備するため誰にでも相談できることなどを明記した文書を作成し説明をするとともにわかりやす場所に掲示することを望みます。
Ⅲ	1	(4)	③利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応してる。	b	事業所規模が小さいため、利用者からの相談や意見は職員がすぐに聴くことができます。面談等で得られた情報は記録に残し、職員間で共有し、話し合い、改善できることは随時行っています。意見箱の設置やアンケートを実施するなどして利用者の意見を積極的に把握する取組と対応マニュアルの定期的な見直しを期待します。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅲ	1	(5)	①安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	c	ヒヤリハット報告や事故報告書を作成し、会議で話し合い、対策を構築するなど再発防止に努めています。はさみやカッターなどの刃物は事務所で管理し、使用するときには許可を得て持ち出し、休憩前に回収するようにしています。終業時には必ず本数のチェックをしています。
Ⅲ	1	(5)	②感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	c	「感染症対応マニュアル」と「感染症対策マニュアル」を作成し、職員に周知を図っています。感染症が発生した場合には法令等に基づき適切な対応を行っています。標準的な感染症対策は取られていますが、感染症予防や対応に関する勉強会を行うことを期待します。
Ⅲ	1	(5)	③災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的にやっている。	c	「災害時対応マニュアル」に基づき、発生時には行動マニュアルに沿って動く体制が作られています。4月と9月には避難訓練を行っています。災害時に必要になる物品をリスト化し、ローリングストックするなどして緊急時に備えることと利用者、家族及び職員の安否確認の方法を再度職員間で周知することを望みます。
Ⅲ	2	(1)	①提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が明文化され保育が提供されている。	c	「会社方針」の中の基本方針として規律の遵守や環境整備、禁止事項などについて定められています。作業場内には接客8大用語が掲示されたり、体調管理表や日直チェック表等を用いて仕事に入る際の手順が決まっています。トイレにも清掃の仕方が掲示されています。職員会議を再開し、明文化されたものを周知するとともに確認をすることを期待します。
Ⅲ	2	(1)	②標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	c	利用者との個人面談を行い、意見等があれば随時職員間で話し合い、見直しを行っています。標準的な実施方法を見直すための会議等の時間がとれないこともあり検証・見直しに関して方法を定めて定期的に行っていないので仕組みを確立し実施することが望まれます。
Ⅲ	2	(2)	①アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している。	b	個別支援計画策定においては、サービス管理責任者が策定責任者となり、個別面談時にアセスメントを行い、他職員からの意見を聞くなどして作成し、職員に周知しています。定期的に評価、見直しを行い次の計画に繋げています。支援が困難な利用者については相談支援専門員や行政、家族等と連携を取り丁寧な対応をしています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅲ	2	(2)	②定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	b	外勤職員・内勤職員の両方からの話と日報から状況を把握して、サービス管理責任者が計画を見直して変更等を行っています。利用者との個別面談等で出た課題について話し合い、作業上の問題点や利用者の特性も鑑み課題等を明記しています。
Ⅲ	2	(3)	①利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	c	利用者に関する福祉サービスの実施状況に関しては日報に記載しています。日報は決まった様式に記入することになっており、ファイルされ情報共有されるようになっています。会議等の時間が設けられない現状では職員それぞれが確認するようにしていますが、情報に差異が生じないよう会議等の時間を設けることを期待します。
Ⅲ	2	(3)	②利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	記録に関する責任者はサービス管理責任者となっています。個人情報や不正利用、漏えいに関する規程について、重要事項説明書にも明記され、利用契約時に説明を行っています。職員へは入職時や退職時に個人情報保護規程に基づく誓約書に署名をしています。職員全員で研修等を継続的に行うことを期待します。
内	1	(1)	①利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	c	記録に関する責任者はサービス管理責任者となっています。個人情報や不正利用、漏えいに関する規程について、重要事項説明書にも明記され、利用契約時に説明を行っています。職員へは入職時や退職時に個人情報保護規程に基づく誓約書に署名をしています。職員全員で研修等を継続的に行うことを期待します。
内	1	(2)	①利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	c	運営規程の中に虐待防止について明記しています。会社方針の中にも利用者の権利、人権を尊重した支援を行うことを明記し、利用者に対する権利侵害が起こらないよう、日頃から利用者の様子観察や会話に注意していますが、取組としては不十分であるため権利侵害に対してより一層の取組を望みます。
内	2	(1)	①利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	b	利用者は就労している成人であるため生活上では基本的に自立をしています。作業をするうえで様々な場面において、職員が助言するだけでなく、自分で考えられるよう促しています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	2	(1)	②利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	b	仕事をする中でコミュニケーション能力を向上させられるよう、利用者との個別面談では利用者が自分の気持ちを伝えられるよう助言を行っています。利用者の状況に応じて対応しています。
内	2	(1)	③利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	b	毎月利用者との会議を行うほか、個別に面談を行っています。仕事の内容や一般就労に向けた情報提供を行い、利用者が決定できるようにしています。利用者からの意見や相談については記録に残し、職員間で話し合いを行っています。必要に応じてサービス管理責任者が相談支援員と連携を取り個別支援計画に反映し支援方法の調整等を行っています。
内	2	(1)	④個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	b	仕事内容は幅広く、利用者の状況に合わせて選択できるよう工夫しています。個別支援計画についても相談支援員と連携を取り、仕事の内容などについて見直しを行っています。
内	2	(1)	⑤利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	c	職員は利用者の実習に入る前に障害に対する理解を深めています。利用者の状況を職員間で共有し、個別的に対応をしています。仕事をするうえで利用者の障害の状況や利用者間の人間関係等を把握し、適切な個別対応を行っています。相談支援員と連携を取り、対応をしています。
内	2	(2)	①個別支援計画にもとづく日常生活支援を行っている。	評価外	就労の場であるので評価外とします
内	2	(3)	①利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	b	快適に仕事に取り組めるようにしています。作業場やトイレなどは毎日利用者と職員で清掃を行い、清潔が保たれています。気持ちが落ち着かなくなってしまったときなどは応接室を利用して落ち着けるよう配慮しています。休憩はそれぞれ好きな場所で取れるようになっています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	2	(4)	①利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	b	通所してくることやほかの利用者と一緒に作業をすることも含めて機能訓練と捉えると、個別面談で希望を聞き取ったうえで、利用者の得意なことを見極めて作業を割り振るなど、利用者が主体的に作業できるようにしています。
内	2	(5)	①利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	b	毎朝出勤時に健康チェックを行っています。日々の支援の中での話や毎月の面談時に、仕事のことのみならず家族やプライベートについての話を必要に応じて助言などを行っています。利用者に関することは個別ファイルを作成して、お薬手帳や体調に変化が生じた際の緊急対応方法なども綴っています。個別ファイルの内容は職員間で共有し、対応しています。
内	2	(5)	②医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	評価外	利用者それぞれの障害や疾病の特性について把握し、支援を行っています。服薬は自己管理となっていますが、病院受診の翌日には状況把握のため、薬の変更や健康状態についての確認を行っています。重要事項説明書に協力医療機関が明記されています。
内	2	(6)	①利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	c	社会参加の一つとして就労に通うことを支援しています。利用者の希望や特性に合わせて内勤だけでなく外勤に出て作業を行うなどしています。
内	2	(7)	①利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	c	利用者が地域生活を継続していくために、毎月の個人面談でそれぞれの意向等を聞き取り、必要に応じて相談支援員や行政と連携を取って対応しています。
内	2	(8)	①利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	b	必要に応じて家族等と連絡を取り合い、利用者の状況を把握しています。就労状況についても伝えています。体調不良時などには利用者それぞれに合わせた対応の仕方を個人ファイルに明記し、対応するようにしています。事業所のみで対応することが適切でない場合には行政も交えてケア会議を開催しています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	3	(1)	①子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	評価外	利用者は大人だけなので評価外とします
内	4	(1)	①利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	b	一人ひとりの能力に応じた仕事の内容になるよう配慮しています。仕事のことだけでなく体調面も含めて日々声掛けを行って働く意欲の維持・向上のための支援を行っています。毎月個々に面談を行い、様々なことについて話し合いを行っています。一般就労に向けて意欲が向上するような働きかけをすることを期待します。
内	4	(1)	②利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	b	内勤の仕事だけでなく外勤の仕事を増やすなど利用者の将来に向けた働きかけを行っています。利用者の障害の状況に配慮し、仕事の内容を面談で話し合って決めています。仕事の内容や工程については実際に行い効率の良い方法を探りながら行っています。
内	4	(1)	③職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	a	利用者に対しては一般就労に繋げることを目標に、求人票を掲示して意識付けを行っています。事業所は営業マニュアルや資料を作成して受注先を開拓したり、利用者の障害の状況やエンパワメントに基づき就職支援を行っています。管理者が中心となって企業との関係性の構築を図っています。就労後は状況に応じて相談などにのっています。